

POLICLÍNICA ESTADUAL
Da Região Nordeste - Posse



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



POLICLÍNICA ESTADUAL
Da Região Nordeste - Posse



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



RELATÓRIO GERENCIAL

CONTRATO DE GESTÃO Nº051/2020

Competência: outubro/2020

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O presente relatório apresenta o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários da Policlínica – Unidade Posse, realizada entre os dias 01 e 30 de outubro de 2020, onde o método utilizado foi de amostragem. Os dados obtidos são consolidados por gráficos, para melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere ao atendimento por setores de consulta e limpeza do prédio.

Concomitante à pesquisa de satisfação foram mantidas medidas educativas por parte da administração da Policlínica – Unidade Posse ao dar continuidade na capacitação das recepcionistas já efetivadas e também treinamento inicial às novas colaboradoras contratadas para as recepções de maior fluxo de atendimento, quais sejam, central, especialidades médicas e laboratório.

Com relação à implantação do desenvolvimento permanente dos colaboradores, avançamos com a coleta de dados da rotina diária individual de todos os colaboradores, no intuito de trabalhar a identificação do tipo de tarefa classificando-as (importante – urgente – delegável – desnecessária).

Foi de grande importância para a obtenção e manutenção das melhorias alcançadas a identificação e classificação das tarefas rotineiras.

Analisando a forma de obtenção dos dados avaliativos por parte dos usuários, identificamos a necessidade de fazer a coleta separadamente por setor, ao invés de um formulário único. Estudamos uma forma da pesquisa ser realizada através de questionário setorizado, com perguntas que visam avaliar o grau de satisfação dos usuários diante do atendimento da recepção setorial, a limpeza do ambiente avaliado e o trabalho do profissional do setor.

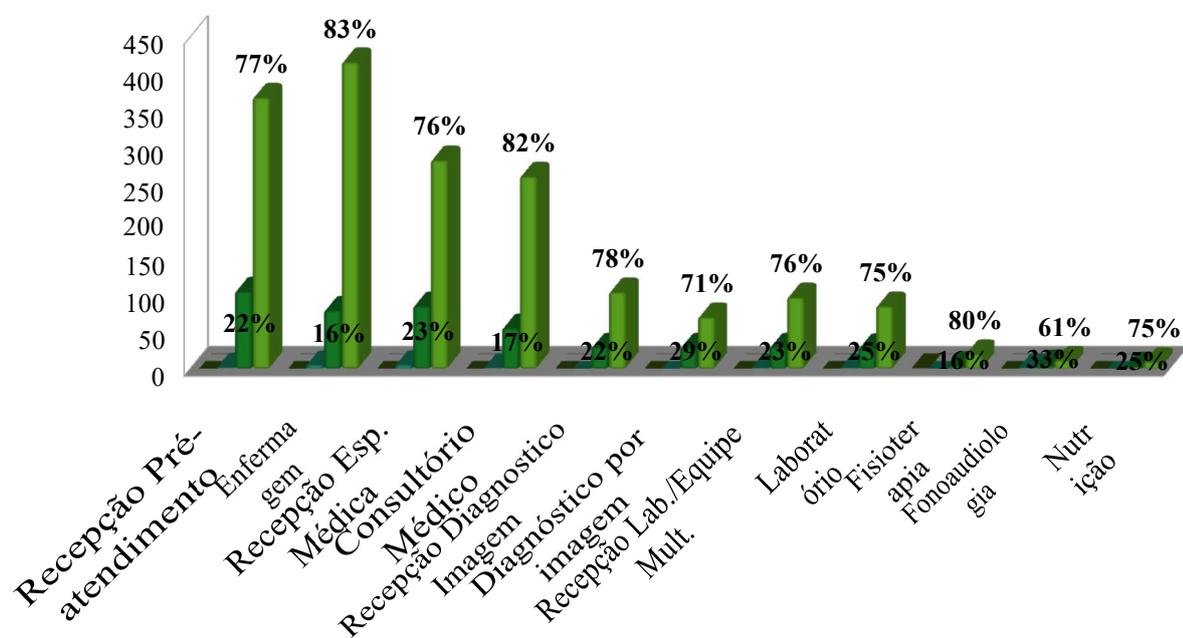
O resultado do mês de outubro foi relevante com a modificação da forma de aplicação dos questionários, antes era entregue na recepção central e devolvido no final do atendimento na recepção do hall de entrada, porém, o formato utilizando nos meses anteriores não estava obtendo respostas satisfatórias, pois a maioria das pessoas acabavam não devolvendo a pesquisa preenchida, visando obter melhor resultado no mês de outubro a pesquisa começou a ser aplicada por setor, dessa forma todos os setores e a limpeza foram avaliados individualmente. Em comparativo ao mês anterior, pode-se verificar em alguns setores um aumento significativo nas devolutivas da pesquisa. A seguir, os gráficos com os resultados obtidos no mês anterior e os atuais.

Mês de setembro

Gráfico 01

Setor	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total
Recepção	01	02	62	278	343
Laboratório	-	-	30	118	148
Triagem da Enfermagem	-	03	71	236	310
Consultório Médico	01	03	52	166	222
Diagnóstico por imagem	-	01	23	89	113
Endoscopia	-	-	05	15	20
Fisioterapia	-	-	04	14	18
Fonoaudiologia	-	-	03	05	08
Nutrição	-	-	02	06	08
Serviço Social	-	-	03	11	14
Psicologia	-	-	02	07	09

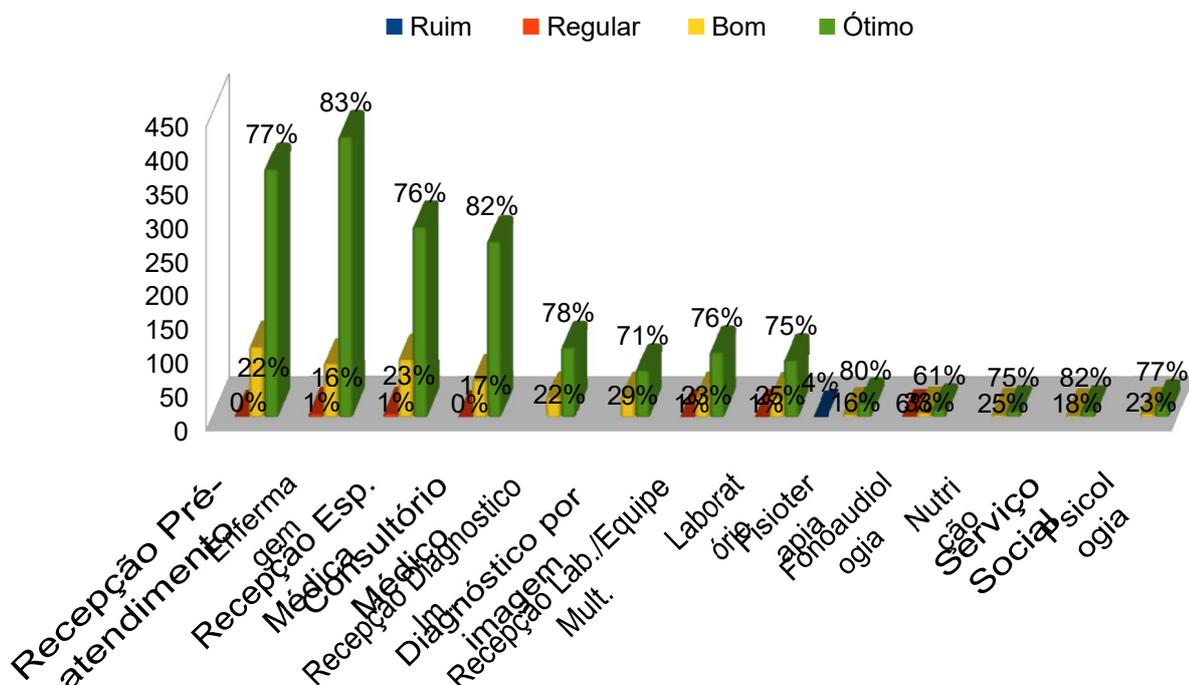
■ Ruim ■ Regular ■ Bom ■ Ótimo



Mês de outubro

Gráfico 02

Setor	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total
Recepção Pré-atendimento	-	02	105	368	475
Enfermagem	-	5	79	416	500
Recepção Esp. Médica	-	5	85	283	373
Consultório Médico	-	1	55	261	317
Recepção Diagnostico Imagem	-	-	29	104	140
Diagnóstico por imagem	-	-	29	70	99
Recepção Lab./Equipe Mult.	-	1	29	97	127
Laboratório	-	1	28	85	114
Fisioterapia	1	-	04	20	25
Fonoaudiologia	-	1	06	11	18
Nutrição	-	-	03	09	12
Serviço Social	-	-	02	09	11
Psicologia	-	-	05	17	22

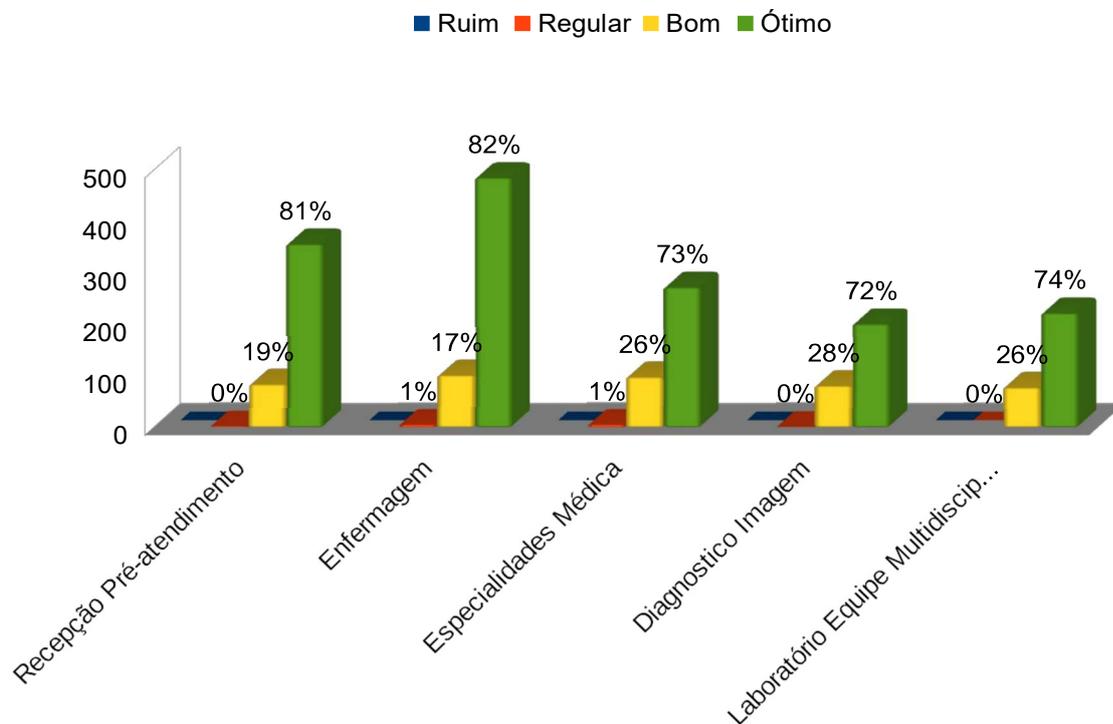


Observando as tabelas podemos verificar que a maioria dos setores tiveram um aumento na devolutiva da pesquisa, e que o setor que mais aumentou foi o da enfermagem, e que, o percentual de aprovação em alguns setores também aumentou.

Avaliação da limpeza por setores

No quesito limpeza também houve modificação na aplicação do questionário, objetivando visualizar a limpeza da Policlínica em todos os setores e não mais de forma geral, esse formato verificar o grau de satisfação do usuário em cada setor da Policlínica.

Setor	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Total
Recepção Pré-atendimento	-	02	82	356	440
Enfermagem	-	5	100	485	590
Especialidades Médica	-	5	96	272	373
Diagnostico Imagem	-	1	79	201	281
Laboratório Equipe Multidisciplinar	-	-	76	222	298



Análise dos Resultados

Ante o exposto constata-se que o índice de satisfação do usuário da Policlínica – Unidade Posse está com altos índices de satisfação e continua crescente a cada dia desde o primeiro dia de

outubro até o momento. As avaliações por setores ficaram com um índice de aprovação entre 83% e 61%, como pode ser observado no primeiro gráfico.

Nota-se que alguns setores receberam mais avaliações do que outros, isso ocorre, devido o fato dos pacientes não terem a necessidade clínica de passar por todos os setores.

Já na avaliação da limpeza por setores verificou-se, que de um modo geral que o índice de satisfação dos usuários está entre 83% e 76%, como pode ser constatado no segundo gráfico.

Posse – GO, 03/11/2020

Anísia Vieira de Barros
Assistente Ouvidoria